

ハラスメント防止対策に関する指針

株式会社M & C
もみじ訪問看護ステーション

基本的考え方

1. 当事業所は、利用者に対して安定した訪問看護サービスを提供するため、職場及び訪問先・利用者宅におけるハラスメント防止のため、本指針を定めることとする。
2. 本方針におけるハラスメントとは、以下のとおりである。

(1) 職場におけるハラスメント

ア パワーハラスメント

優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより労働者の就業環境が害されるもの行為であり、以下のようなものを指す。

- ① 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言）
- ③ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視）
- ④ 過小な要求（仕事を与えない、又は能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる）
- ⑤ 過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害）
- ⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

イ セクシュアルハラスメント

- ① 性的な内容の発言（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど）
- ② 性的な行動（性的な図画を見せる、不必要な身体的接触）

(2) 訪問先・利用者宅におけるハラスメント

利用者・家族等から職員へのハラスメント、および職員から利用者・家族等へのハラスメントの両方を指す。

ア 身体的暴力（回避したため危機を逃れたケースを含む）

イ 精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたりおとしめたりする行為）

ウ セクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、制定ないやがらせ行為）

3. 職場におけるハラスメント対策

当社事業所の従業員間及び取引業者、関係機関の従業員、利用者・家族との間において、上記に掲げるハラスメントが発生しないよう、以下の取り組みを行う。

(1) 円滑に日常業務が実施できるよう、日頃から正常な意思疎通に留意する。

(2) 特に役職者においては、ハラスメント防止に十分な配慮を行う。

ハラスメント防止のために、本基本指針を徹底するなどハラスメント研修を行う。

ハラスメントの相談窓口を職場内に設置することとし、管理者が窓口を担当する。

(1) ハラスメントの相談を行った従業員が不利益を被らないよう、十分に留意する。

(2) ハラスメントの判断を行ったと指摘された従業員については、弁明の機会を十分に保証する。

(3) ハラスメントの判断や対応は、管理者が検討する。

4. 現場におけるハラスメント対策

職員による利用者・家族へのハラスメント及び、利用者・家族によるハラスメント防止に向け、以下の対策を行う。

(1) 以下の点をサービス利用者・家族に周知する。

① 事業所が行うサービスの範囲及び費用

② 従業員に対する金品の心づけのお断り

③ サービス提供時のペットの保護（ゲージに入れる、首輪でつなぐなど）

④ サービス内容に疑問や不満がある場合、又は従業員からハラスメントを受けた場合は、気軽に管理者に連絡いただく

⑤ 従業員へのハラスメントを行わないこと

利用者・家族から、暴力やセクシュアルハラスメントを受けた場合及び、利用者・家族に何らかの異変があった場合は、上司及び管理者に報告・相談を行う。

管理者は、相談や報告のあった事例について問題点や課題を整理し、本部（総務部）会議で検討をし、必要な対応を行う。

5. 職員研修

以下の事項について、本指針に基づいたハラスメント防止を徹底する研修を、入職時及び定期的に（年1回）実施する。

(1) 本基本指針

(2) 訪問看護サービスの内容

・ 契約書や重要事項説明書の利用者への説明

・ 保険制度や契約の内容を超えたサービスは提供できないこと

・ 利用者に対し説明をしたものの、十分に理解されていない場合の対応

・ 金品などの心づけのお断り

(3) 服装や身だしなみとして注意すべきこと

(4) 従業員個人の情報提供に関して注意すべきこと

(5) 利用者・家族等からの苦情、要望又は不満があった場合に、速やかに報告・相談すること、また、できるだけその出来事を客観的に記録すること

(6) ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合に、速やかに報告・相談すること

(7) その他、利用者・家族等から理不尽な要求があった場合には適切に断る必要があること、その場合には速やかに報告・相談すること

6 ハラスメントに関する相談窓口と対応

(1) 事業所におけるハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者を置く。

相談窓口担当：株式会社 M&C もみじ訪問看護ステーション

管理者 井上及子（011-213-8572）

相談窓口担当者は、公平に相談者だけでなく行為者についてもプライバシーを守り対応する。電話、メール、チャットでも相談を受け付ける。

(2) 職員は、利用者・家族からハラスメントを受けた場合、相談窓口担当者に報告・相談する。相談窓口担当者と上司は、必要な対応を行う。

(3) 相談窓口担当者と上司は、被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）を行う。

(4) 相談窓口担当者と上司は、相談や報告のあった事例について問題点を整理し、被害防止のため、マニュアル作成や研修実施、状況に応じた取組を行う。

7 利用者等に対する当該指針の閲覧

本指針は利用者・家族や関係機関が閲覧できるよう掲示する。

8 その他ハラスメント防止のために必要な事項

当事業所のハラスメント防止マニュアルについては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」「(管理職・職員向け)研修のための手引き」に基づいて対応する。

附則

本指針は、令和4年1月1日より施行する。